附件2

乌审旗政务服务中心进驻工作人员绩效考评指标体系

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **考评内容** | **考评股室** |
| 一、群众满意度（20分） | 群众投诉举报 | 20分 | 1. 一体化政务服务平台收到差评，经核查属实的，每次扣10分； 2. 被投诉举报到市长热线、旗长热线、纪委监委、便民服务热线、意见箱或通过其他渠道投诉举报并查实的，每次扣0.2分；   3.不按规定及时处理投诉举报或者推诿扯皮的，每次扣0.1分；  4.应对投诉举报处理方法简单导致二次投诉的，每次扣2分； | 旗政务服务局政务服务室 |
| 二、思想品德（15分） | 服务态度 | 15分 | 5.未使用服务用语、服务礼仪、语气生硬、解答问题不耐心的，每次扣0.2分；  6.与服务对象发生争吵的，每次扣1分；  7.有吃、拿、卡、要等违纪行为，经查属实的，每次扣5分，同时按有关规定追究相关责任；  8.个人台签摆放不规范或故意遮挡台签的，每次扣0.1分； | 旗政务服务中心 |
| 三、考勤情况（15分） | 出勤、履行请销假手续 | 15分 | 9.进驻工作人员上班迟到、早退、缺卡，每次扣0.5分；  10.未按要求办理请假报备手续的的，每次扣0.5分；  11.连续超过3小时不在岗记一次旷工，每次扣2分；  12.通过指纹膜等违反规定形式打卡的，一经查实扣5分，并取消绩效评优资格； | 旗政务服务中心 |
| 四、工作纪律（15分） | 举止行为 | 10分 | 13.在服务对象前照镜子化妆、剪指甲、染指甲、坐姿不雅、伸懒腰等不文明行为，每次扣0.5分；  14.翻越工作台的，每次扣0.5分；  15.在工作时间接收外卖、在办公场所睡觉、用餐等行为，每人次扣0.5分；  16.无故串岗、溜岗，每次扣0.2分；  17.在办公场所聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗、搭肩挽臂、吹口哨、上网打游戏、追剧、下棋、打牌、购物等与工作无关的，每人每次扣0.5分，被上级检查组通报的，每次扣10分，并取消所有绩效考核奖；  18.让非服务窗口工作人员进入服务窗口区域的，每次扣2分；  19.在大厅有吸烟行为或工作日内饮酒的，每次扣3分；  20.其它违反大厅工作人员行为规范及其他制度的，每次扣0.5分； | 旗政务服务中心 |
| 仪容仪表 | 5分 | 21.未按要求着正装或制服、未佩戴工作牌的，每次扣0.5分；  22.着装不整洁、仪容仪表不端庄的（不得有纹身，不得染烫剪奇异发型，男同志发型前不过眉、侧不过耳、后不过领，不得留胡须，女同志不得浓妆艳抹，不得留长指甲，不得涂透明色以外指甲油），每次扣0.2分；  23.党员不佩戴党员徽章，每次扣0.1分； | 旗政务服务中心 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 五、业务技能与工作实绩（15分） | 业务知识和实践技能 | 15分 | 24.不能准确、及时解答服务对象的咨询，或不熟悉业务延误服务对象办事时间,引起服务对象不满,每次扣0.2分；  25.不熟悉业务导致办理事项出现差错，每次扣0.5分，引起较大社会影响的，每次扣2分；  26.即办件未及时办理、无故拖延滞后，未向服务对象说明办理程序的，每次扣2分； | 旗政务服务中心 |
| 六、配合工作（7分） | 积极配合有效开展工作 | 7分 | 27.无故不参加旗政务服务中心组织的各类学习、培训、活动、会议的每次扣1分；无故迟到早退，每次扣0.5分；  28.不按要求报送或欺报、瞒报、迟报相关数据的，每次扣0.5分；  29.不叫号或不按叫号顺序受理业务的，每次扣0.5分； | 旗政务服务中心 |
| 七、节能减排（3分） | 节能减排 | 3分 | 30.工作日下班不关闭用电设备，每次扣0.5分；  31.违规使用大功率电器：烧水壶、微波炉、电暖气、电磁炉、茶炉等用电设备，造成配电箱开关跳闸的，每次扣1分。 | 旗政务服务中心 |
| 八、信息化建设（5分） | 电子设备  管理 | 5分 | 32.人为原因造成服务窗口电子评价器、电子显示屏、叫号机等设施不能正常使用，经查实，属人为原因的，每次扣1分；  33.因私自插入移动存储介质导致电脑系统崩溃的，每次扣1分；  34.工作电脑中下载安装游戏等与工作无关的软件，每次扣1分； | 旗政务服务局电子政务室 |
| 九、安全保障（5分） | 安全保障 | 5分 | 35.电动车、自行车或小轿车不按规定停放，如：压线停车、不按箭头指示方向停车、在没有车位线处停放，每次扣0.5分；  36.未经政务服务中心同意携带由政务服务中心提供的办公用品出政务服务大厅区域，每次扣0.5分；  37.携带管制刀具、易燃易爆等危险品进入大厅区域，每次扣1分。 | 旗政务服务中心 |